УКРАЇНА
ІЛЛІНІВСЬКА СІЛЬСЬКА РАДА
КОСТЯНТИНІВСЬКОГО РАЙОНУ
ДОНЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ
РІШЕННЯ

від 30 квітня 2020 року № 33
с.Іллінівка
Про підсумки роботи зі зверненнями
громадян в Іллінівській сільській раді за I квартал 2020 року

Заслухавши інформацію начальника загального відділу Комелькової Г.О. про підсумки роботи із зверненнями громадян в Іллінівській сільській раді за I квартал 2020 року виконавчий комітет сільської ради відмічає, що по даному питанню проводилась відповідна робота. Забезпечено належний порядок реєстрації звернень громадян, своєчасного направлення до виконавців та їх розгляд. Проводиться особистий прийом громадян сільським головою та секретарем сільської ради. Систематично здійснюється аналіз звернень громадян. За результатами роботи за I квартал 2020 ріку до Донецької обласної державної адміністрації надан статистичний звіт. Всі звернення, які надійшли до сільської ради, уважно розглядались посадовими особами, вивчались, надавались вичерпні відповіді з посиланнями на норми чинного законодавства, приймались рішення на засіданнях сесії сільської ради та засіданнях виконавчого комітету. Особлива увага приділялась розгляду звернень громадян похилого віку, одиноких та соціально-незахищених громадян, інвалідів різних категорій.

Виходячи із вищевикладеного, з метою покращення роботи по розгляду звернень громадян в Іллінівській сільській раді, керуючись ст. 38 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», виконавчий комітет

В И Р І Ш И В:

1. Інформацію начальника загального відділу Комелькової Г.О. про роботу із зверненнями громадян в Іллінівській сільській раді за I квартал 2020 року взяти до відома (додаток до рішення №1).

2. Посадовим особам та працівникам Іллінівської сільської ради:

2.1. Забезпечити неухильне виконання Указу Президента України від 07.02.2008 року № 109/2008 щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення громадян, Закону України «Про звернення громадян».

2.2. Недопускати порушень термінів розгляду звернень громадян, щодо вирішення піднятих у зверненнях питань по суті та їх обов'язкового виконання.

2.3. Підвищити якість та правильність підготовки відповідей заявникам.

3. Контроль за виконанням даного рішення покласти на секретаря сільської ради В.М.Троян.

Сільський голова В.О.Маринич

Інформаційно-аналітична довідка
про підсумки роботи зі зверненнями громадян за І квартал 2020 року
в Іллінівській сільській раді

Протягом звітного періоду в Іллінівській сільській раді проводилась активна робота зі зверненнями громадян спрямована на виконання вимог Закону України «Про звернення громадян» та Указу Президента від 07.02.2008 №109.

Сільською радою, її виконавчими органами продовжувалась робота щодо вдосконалення форм і методів роботи зі зверненнями громадян. Вживалися заходи щодо забезпечення цієї роботи, яка є фактором суспільно-політичної стабільності в районі.

З початку 2020 року до сільської ради надійшло 58 звернень громадян, що на 52,3% менш ніж в аналогічному періоді 2019 року. 43,10% звернень були зареєстровані на особистих приймах. Задоволено в повному обсязі – 67,4% звернень, надано роз'яснення – 24,14%, переслано за належністю – 1,72%, чекають остаточної відповіді – 5,4% звернень.

Найбільша кількість звернень громадян була порушена з питань житлово-комунального господарства –62,07%., з питань молоді, фізичної культури та спорту – 10,34%, з питань соціальних виплат –5,17%, з земельних питань –5,17%, з питань освіти –5,17% , з питань діяльності виконавчих органів влади – 5,17%, з питань екології – 3,45%, інші питання – 3,46%.

Протягом звітного періоду кількість повторних та колективних звернень громадян зменшилась. Так, в сільській раді зареєстровано 2 повторних звернення. Колективних звернень зареєстровано 1.

На засіданні виконавчого комітету Іллінівської сільської ради, яке відбудеться 24.04.2020 року буде розглянуте питання «Про стан розгляду звернень громадян в Іллінівській сільській раді за І квартал 2020 року».

Секретар сільської ради В.М.Троян

Форма 1

Узагальнені дані про звернення громадян, що надійшли до органів виконавчої влади та місцевого самоврядування за І квартал 2020 року в Іллінівська сільська ОТГ

| Всього звернень розглядали за формою надходження | | Усього звернень розглядали за тематикою | | у тому числі: | | |

Форма 2

ДАНІ

про хід виконання Указу Президента України від 07 лютого 2008 року №109/2008 за І квартал 2020 року в Іллінівської сільської ОТГ

(назва райдержадміністрації, військово-цивільної адміністрації, міста обласного підпорядкування, об'єднаної територіальної громади)

№	Назва заходу	Кількість заходів		Кількість звернень	
		за графіком	фактично	розглянуто	задоволено
1	2	3	4	5	6
1.	Проведено особистих прийомів керівників	10	10	15	15
2.	Проведено спільних прийомів керівників	0	0	0	0
3.	Проведено виїзних прийомів керівників	6	1	10	10
4.	Проведено особистих прийомів осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги	6	0	0	0
5.	Всього прийомів (ряд. 1+2+3+4)	22	11	25	25
6.	Прийнято за допомогою засобів телефонного зв'язку ("Телефон довіри", "Гаряча лінія")	X	X	0	0
7.	Проведено колегій РДА, апаратних нарад ВЦА, засідань виконавчих органів рад з питань звернень громадян	0	0	X	X
8.	Всього проведено практичних та методичних заходів, у т.ч.:	X	0	X	X
8.1.	стажувань	X	0	X	X
8.2.	семінарів	X	0	X	X
8.3.	практикумів	X	0	X	X
8.4.	нарад	X	0	X	X
8.5.	заслухано звітів керівників про роботу із зверненнями громадян	X	0	X	X
9.	Проведено «Днів контролю»	0	0	0	0
10.	Проведено засідань комісії з питань розгляду звернень громадян	0	0	0	0
11.	Всього проведено перевірок додержання законодавства про звернення громадян, у т.ч. в:	0	0	X	X
11.1.	структурних підрозділах РДА, ВЦА, виконавчих органів рад	0	0	X	X
11.2.	ВМР міст районного та міського підпорядкування	0	0	X	X
11.3.	районних адміністраціях міст	0	0	X	X
11.4.	сільських радах	0	0	X	X
1.5.	селищних радах	0	0	X	X
11.6.	підприємствах, організаціях, що надають послуги населенню	0	0	X	X
11.7.	інших установах та організаціях (виконання делегованих повноважень)	0	0	X	X
12.	Результати перевірок розглянуті на:	X	0	X	X
12.1.	колегіях РДА, засіданнях виконавчих органів рад з питань розгляду звернень громадян	X	0	X	X
12.2.	засіданнях комісій з питань розгляду звернень громадян	X	0	X	X
12.3.	апаратних нарадах	X	0	X	X
13.	Всього установ, в яких встановлені суттєві порушення, у т.ч.:	X	0	X	X
13.1.	Указу Президента України від 07 лютого 2008 року №109/2008	X	0	X	X
13.2.	дотримання графіків прийому	X	0	X	X
13.3.	організації роботи із зверненнями громадян	X	0	X	X
13.4.	дотримання термінів розгляду звернень громадян	X	0	X	X
13.5.	діловодства за зверненнями громадян	X	0	X	X
13.6.	надання порядку оскарження прийнятих рішень	X	0	X	X
14.	Всього притягнуто до відповідальності за результатами перевірок, у т.ч. :	X	0	X	X
14.1.	звільнено	X	0	X	X
14.2.	винесено догану	X	0	X	X
14.3.	застосовані інші заходи адміністративного впливу (позбавлення премії, надбавок, інші)	X	0	X	X
15.	Всього притягнуто за результатами перевірок (додати копії документів) посадових осіб, з них:	X	0	X	X
15.1.	начальників структурних підрозділів РДА, ВЦА, виконавчих органів рад	X	0	X	X
15.2.	спеціалістів по роботі із зверненнями громадян РДА, ВЦА, виконавчих органів рад	X	0	X	X
15.3.	керівників сільських, селищних, міських рад районного і міського підпорядкування, у т.ч.	X	0	X	X
15.3.1.	сільських голів, секретарів рад	X	0	X	X
15.3.2.	селищних голів, секретарів рад	X	0	X	X
.3.3.	міських голів, секретарів рад	X	0	X	X
15.4.	керівників підприємств, що надають послуги населенню	X	0	X	X
15.5.	працівників підприємств, що надають послуги населенню	X	0	X	X
16.	Всього проведено додаткових заходів (за наявності) щодо оперативного реагування на звернення, отримані через:	X	X	0	0
16.1.	«Контакт-центр»	X	X	0	0
16.2.	цілодобову інформаційно-диспетчерську службу	X	X	0	0
16.3.	інтернет-конференції, форуми, соціальні мережі	X	X	0	0
16.4.	виїзні «Дні села (селища)», «Дні громади»	X	X	0	0
16.5.	стаціонарну скриньку «Відкритий лист»	X	X	0	0
17.	Всього проведено додаткових заходів (за наявності) щодо безоплатного інформування та консультування населення, у т.ч.:	X	X	0	0
17.1.	«Мобільний офіс» (УПСЗН)	X	X	0	0
17.2.	«Юридичні консультації» (управлінням юстиції)	X	X	0	0
17.3.	Мобільна бригада соціально-психологічної допомоги	X	X	0	0
17.4.	«Виїзні приймні», інформаційні зустрічі (керівництва органу)	X	X	0	0
18.	Всього публікацій щодо роботи із зверненнями громадян в РДА, ВЦА, ВМР, ОТГ, у т.ч.:	X	0	X	X
18.1.	аналітичних довідок	X	0	X	X
18.2.	роз'яснень повноважень місцевих органів влади	X	0	X	X
18.3.	відомостей щодо роботи зі зверненнями громадян	X	0	X	X
18.4.	графіків прийомів керівників	X	0	X	X
18.5.	об'яв та повідомлень про прийоми керівників	X	0	X	X
18.6.	інформацій про підсумки прийомів керівників	X	0	X	X
18.7.	розміщено матеріалів на веб-сайтах	X	0	X	X
18.8.	проведено виступів на телебаченні (радіо) з питань роботи зі зверненнями громадян	X	0	X	X

Секретар сільської ради — (посада керівника) — (підпис) — В.М.Троян (ініціали, прізвище керівника)

ДАНІ

моніторингу надхо я звернень громадян за І квартал 2020 року до
лінівської сільської ОТГ

(назва райдержадміністрації, військово-цивільної адміністрації, міста обласного підпорядкування, об'єднаної територіальної громади)

Форм 3

№	Характеристика звернень	Кількість усіх звернень	З них надійшло																														
			Безпосередньо до РДА, ВЦА, виконавчого органу ради ОМС			Через інші органи (пп. 1.4, 1.5, 1.6)		Всього звернень за категоріями авторів	від учасників війни (п. 7.1)	від дітей війни (п. 7.2)	від осіб з інвалідністю внаслідок Другої світової війни (п. 7.3)	від осіб з інвалідністю внаслідок війни (п. 7.4)	від учасників бойових дій (п. 7.5)	від ветеранів праці (п. 7.6)	від ветеранів військової служби (п. 7.6[1])	від осіб з інвалідністю I групи (п. 7.7)	від осіб з інвалідністю II групи (п. 7.8)	від осіб з інвалідністю III групи (п. 7.9)	від дітей з інвалідністю (п. 7.10)	від одиноких матерів (п. 7.11)	від матерів-героїнь (п. 7.12)	від багатодітних сімей (п. 7.13)	від осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи (п. 7.14)	від учасників ліквідації аварії на Чорнобильській АЕС (п. 7.15)	від Героїв України (п. 7.16)	від Героїв Радянського Союзу (п. 7.17)	від Героїв Соціалістичної Праці (п. 7.18)	від дітей (п. 7.19)	Інших категорій (п. 7.20)	Учасників АТО	Членів сім'ї загиблого учасника АТО	Переселених або внутрішньо переміщених осіб
			всього	у тому числі		всього	у тому числі через ОДА																										
				на особистому прийомі (п. 1.2)	поштою, електронні та засобами телефонного зв'язку (пп. 1.1, 1.1[1], 1.3)																														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33
1.	**Кількість звернень, у т.ч.:**	58	27	25	2	31	31	58	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	48			
1.1.	Повторних (п. 2.2*)	2	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2			
1.2.	Колективних (п. 5.2)	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
2.	**Розглянуто звернень, у т.ч.:**	54	27	25	2	27	27	54	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	44			
2.1.	Вирішено позитивно (п. 9.1)	39	25	23	2	14	14	39	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	33			
2.2.	Відмовлено у задоволенні (п. 9.2)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
2.3.	Дано роз'яснення (п. 9.3)	14	2	2	0	12	12	14	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	11			
2.4.	Повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України "Про звернення громадян" (п. 9.4)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
2.5.	Пересланo за належністю відповідно до статті 7 Закону України "Про звернення громадян" (п. 9.5)	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
2.6.	Не підлягало розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України "Про звернення громадян" (п. 9.6)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
3.	**Знаходяться у стадії розгляду**	4	0	0	0	4	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4			

* указані пункти Класифікатора звернень громадян, затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. № 858 (із змінами)

Секретар сільської ради — В.М.Троян

(посада керівника) (підпис) (ініціали, прізвище керівника)

ВНУТРІШНІЙ МОНІТОРИНГ
РОБОТИ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН
в загальному відділі Іллінівської сільської ради за підсумками 2019 та І кварталу 2020 року

(назва райдержадміністрації, виконкому міської ради)

№	*Назва критерія*	*Критерії самооцінки стану роботи із зверненнями громадян*	*Рівень роботи**	*Заходи з удосконалення*
1.	Врахування у роботі підсумків минулорічного внутрішнього моніторингу рівня організації роботи, дотримання законодавства та діловодства за зверненнями громадян	1.1. За підсумками внутрішнього моніторингу, проведеного за підсумками 2018 та І кварталу 2019 року встановлено, що *(необхідне залишити):* 1.1.1. Рівень організації роботи із зверненнями громадян відповідає вимогам, установленим законодавством;	1.1.високий	Враховуючи, що загальний рівень врахування у роботі підсумків минулорічного внутрішнього моніторингу високий заплановане наступне: 1.1 продовжувати роботу щодо забезпечення реалізації конституційного права громадян на письмове звернення та на особистий прийом
2.	Рівень виконання посадових обов'язків та завдань керівництва фахівцями, відповідальними за розгляд звернень громадян (виконавці за зверненнями)	2.1. Терміни та обсяги робіт з розгляду звернень громадян оцінюються як такі, що : 2.1.2. Відповідають встановленим законодавством, у разі необхідності залишається час на додаткове опрацювання, не спостерігається збільшення кількості надходження повторних і колективних звернень громадян; 2.2. Якість роботи за зверненнями громадян оцінюється як така, результати якої: 2.2.2. Майже не потребують виправлень, заявники не висувають претензій до якості, не спостерігається збільшення кількості надходження звернень громадян з органів влади вищого рівня; 2.3. Планування роботи з питань звернень громадян має *(необхідне залишити)*: 2.3.2. Робота з питань звернень громадян здійснюються у відповідності з затвердженими планами, однак виконання окремих доручень неодноразово переноситься, графіки проведення окремих видів прийомів громадян порушуються; 2.4. Співробітництво з населенням та виконавцями за зверненнями громадян у форматі проведення «Дня контролю», «Телефону довіри», участі у засіданнях комісії з розгляду звернень громадян *(необхідне залишити)*: 2.4.2. Поширена співпраця та вчасне інформування;	2.1.високий 2.2.високий 2.3.задовільний 2.4.задовільне	2. Враховуючи, що загальний рівень виконання посадових обов'язків та завдань керівництва фахівцями, відповідальними за розгляд звернень громадян високий, заплановане наступне: постійно аналізувати та узагальнювати питання, що порушуються у зверненнях громадян , контролювати проведення прийомів громадян.
3.	Рівень професійної компетентності, ініціативність, оперативність та відповідальність	3.1. Професійні знання роботи із зверненнями громадян *(необхідне залишити)*: 3.1.3. Існує цілісна і завершена система, гнучкість мислення дає змогу розв'язувати складні завдання на високому рівні та за результатами надавати певні пропозиції керівництву, працівники постійно проходять стажування, навчання, семінари та практикуми з питань удосконалення роботи із зверненнями громадян	3.1. ***високий*** 3.2. ***високий*** 3.3. ***задовільний*** 3.4. ***високий***	3. Враховуючи, що загальний рівень професійної компетентності, ініціативність, оперативність та відповідальність фахівців,

	фахівців, відповідальних за роботу із зверненнями громадян (працівники підрозділу роботи із зверненнями громадян)	3.2. Готовність до дій, ініціатива, уміння формулювати та відстоювати свою точку зору стосовно дотримання виконавцями законодавства про звернення громадян: 3.2.2. Виявляється ініціатива та активність під час проведення перевірок, при одночасній відсутності наполегливості під час складання звітів і актів за їх підсумками; 3.3. Нові завдання у роботі із зверненнями громадян *(необхідне залишити):* 3.3.2. Нові завдання сприймаються охоче, встановлюється їх суть, пов'язані з ними проблеми та причини їх виникнення; 3.4. Відношення до роботи *(необхідне залишити):* 3.4.3. Виконавча дисципліна, надійність системи котролю відмінні.		відповідальних за роботу із зверненнями громадян, як високий, заплановане наступне: 3.1.Підвищити контроль під час проведення перевірок
4.	Етика поведінки, самодисципліна, здатність приймати рішення керівних працівників органу	4.1. Рівень культури поведінки з громадянами під час іх прийомів *(необхідне залишити)*: 4.1.3. Гнучкість у використанні стилів спілкування, у критичних ситуаціях завжди коректна поведінка. 4.2. Здатність до спілкування з громадянами, пошуку найбільш прийнятних шляхів вирішення порушених ними питань *(необхідне залишити)*: 4.2.3. Цілеспрямовано репрезентуються заявникам шляхи вирішення порушених ними питань, не ігноруючи належних контраргументів. 4.3. Професійний досвід, здатність приймати рішення *(необхідне залишити):* 4.3.3. Використовуються новаторські підходи у роботі із зверненнями громадян, генеруються обгрунтовані ідеї та пропозиції, приймаються відповідальні рішення. 4.4. Самодисциплі на керівних працівників органу під час проведення прийомів громадян *(необхідне залишити)*: 4.4.3. Висока, прийоми проводяться виключно керівними працівниками органу, які передбачені графіками прийомів, суворо у визначені дні та часи, та постійно за потребою громадян.	4.1. *високий* 4.2. *високий* 4.3. *високий* 4.4. *задовільне*	4. Враховуючи, що загальний рівень етики поведінки та дисциплінованості керівних працівників органу у проведенні прийомів громадян високий, заплановане наступне: 4.1. Дотримуватися графіків прийомів громадян.

*Рівень роботи із зверненнями громадян вважається високим, якщо всі критерії визначені, як позитивні; задовільним – якщо один або два критерії визначені негативними, низьким – якщо три критерії негативні.

За підсумками внутрішнього моніторингу у Загальному відділу Іллінівської сільської ради встановлено високий рівень роботи із зверненнями громадян, який потребує удосконалення та усунення виявлених порушень.

Моніторинг склав: Секретар сільської ради _____ Троян В.М.
(підпис) (П.І.Б.)

Начальник загального відділу Іллінівської сільської ради _____ Комелькова Г.О.
(посада, відповідального за роботу із зверненнями громадян) (підпис) (П.І.Б.)

и

З моніторингом ознайомлений: Інспектор загального відділу Іллінівської сільської ради _____ Торопенко О.Д.
(посада відповідального за роботу із зверненнями громадян) (підпис) (П.І.Б.)